市民の声

平成 21 年度　広聴年報

さいたま市市長公室

（広聴課）

目　　次

1　概要 …… 1

⑴　広聴の体系 …… 1

2　広聴事業一覧 …… 2

3　個別広聴 …… 4

⑴　わたしの提案 …… 4

⑵　陳情・要望等 …… 19

4　集団広聴 …… 20

⑴　タウンミーテイング …… 20

5　調査広聴 …… 22

⑴　市民意識調査 …… 22

6　住民相談 …… 26

7　パブリック・コメント …… 27

8　コールセンター …… 30

参考資料

○　さいたま市長への提案制度要綱 …… 39

○　市長への提案制度「わたしの提案」処理要領 …… 45

○　さいたま市パブリック・コメント制度要綱 …… 47

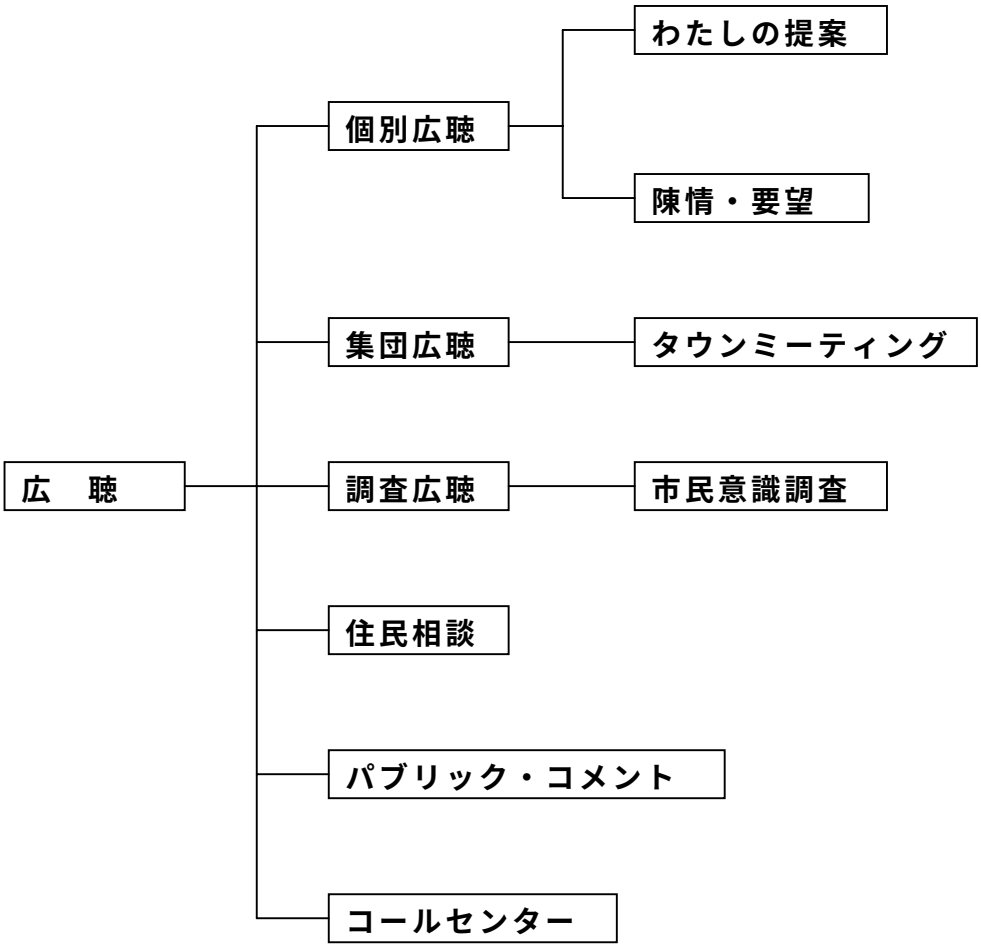
注）　本書における比率は小数点第 2 位を四捨五入して算出していますので、比率の合計が100.0%にならないことがあります。

1　概要

本市は、市民一人ひとりがしあわせを実感できる「子どもが輝く絆で結ばれたまち・さいたま市」を目指して、広く市民の声を聴き、市政への反映を図るために、わたしの提案、タウンミーティング、パブリック・コメント、市民意識調査など各種広聴事業を行っています。

平成 22 年 4 月からは、多様化する市民ニーズや各所管に寄せられる市民の声を集約するため広聴課を設置し、更なる広聴業務の充実を図っています。

⑴　広聴の体系



２　広聴事業一覧

区分	事業名	内　　容
個別広聴	わたしの提案	市民から市政に対する建設的な提案を寄せていただき、市政へ反映していくとともに、市民参加意識の促進を図ることを目的として、市長への提案制度「わたしの提案」を実施しています。 市役所・区役所、その他公共施設、市内各駅等、230箇所に設置した専用封筒、ＦＡＸ、電子メールにより市民からの提案を受け付けています。 受け付けた提案のすべてを市長が確認し、提案者に原則市長が署名をした文書にて回答するとともに、各所管において迅速に市政への反映に努めています。 また、寄せられた提案のうち、市長から回答したすべての案件について、ホームページで公表しています。
	陳情・要望等	市政に関する意見、要望等を、各団体等から陳情書や要望書という形で、文書により市長あてに提出されたものです。
集団広聴	タウンミーティング	市民一人ひとりがしあわせを実感することができる市政にするため、市政をより身近に感じてもらい、より良いコミュニケーションの確保と信頼関係を構築するとともに、市民の意見を市政に反映していくことを目的として、市民と市長が直接対話をする機会となる「タウンミーティング」を全 10 区で実施しています。
調査広聴	市民意識調査	市政全般にわたる市民の満足度や要望を把握する手法として、無作為に抽出した市内在住者 5,000 名及び市内在勤者 2,000 名を対象にアンケート調査を経年的に実施し、その調査結果を施策や事業の推進の指標として活用することを目的に実施しています。 なお、当調査の実施にあたり、経年ごとに調査する項目のほかに、単年度のみの個別調査項目についても併せて調査しています。

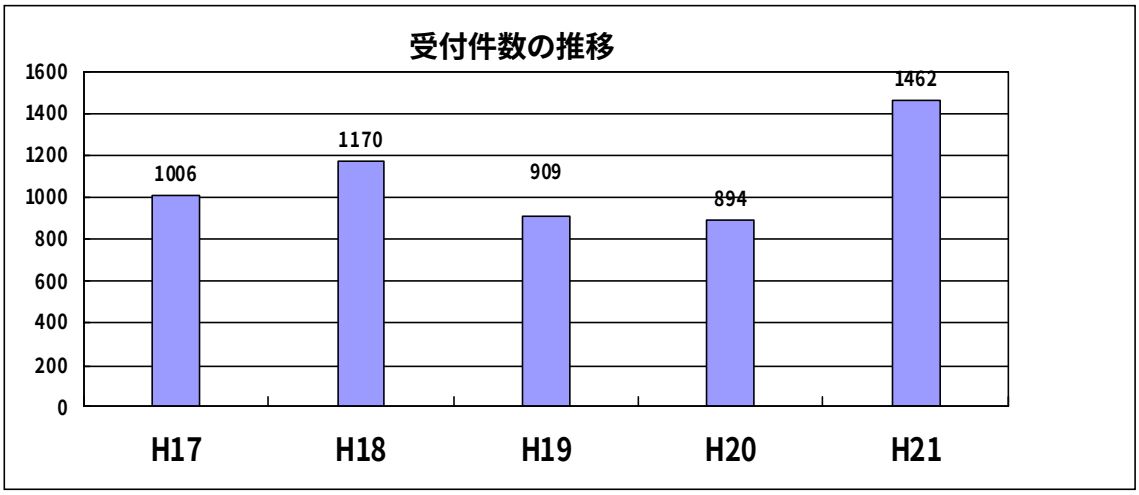
住民相談	市民の種々の相談に対して、各種の相談窓口を設けるなど個々のケースに即した適切なアドバイスや回答に努め、市民生活の安定に寄与しています。
パブリック・コメント	市の基本的な政策等の策定にあたり、当該政策等の形成過程の情報を公表し、その公表した情報に関して提出された市民の意見及び意見に対する市の考え方を公表することにより、市民の意見を市の政策等に反映させる制度として実施しています。
コールセンター	市のサービス内容や手続、施設案内やイベント情報など市政に関する様々な問い合わせについて、電話、電子メール、ＦＡＸで受け付けています。 受付時間については、電話は午前８時から午後９時まで、電子メール、ＦＡＸは 24 時間、いずれも年中無休です。 また、市のホームページ上で、市民の方から問い合わせが多い質問とその回答を、「よくある質問」として公開しています。

3　個別広聴

(1)　わたしの提案

①　受付件数（提出通数）

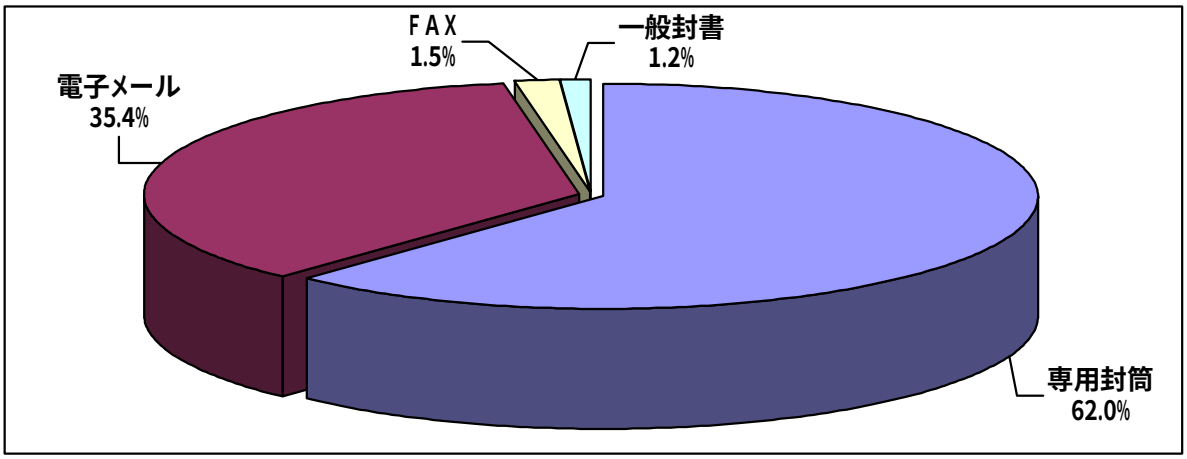
年　度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
受付件数	1,006	1,170	909	894	1,462



②　提出手段別受付件数

年　度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
専用封筒	615	812	681	671	906
電子メール	293	305	177	191	517
ＦＡＸ	21	13	38	12	22
はがき	32	14	4	4	0
一般封書	45	26	9	16	17
合　計	1,006	1,170	909	894	1,462

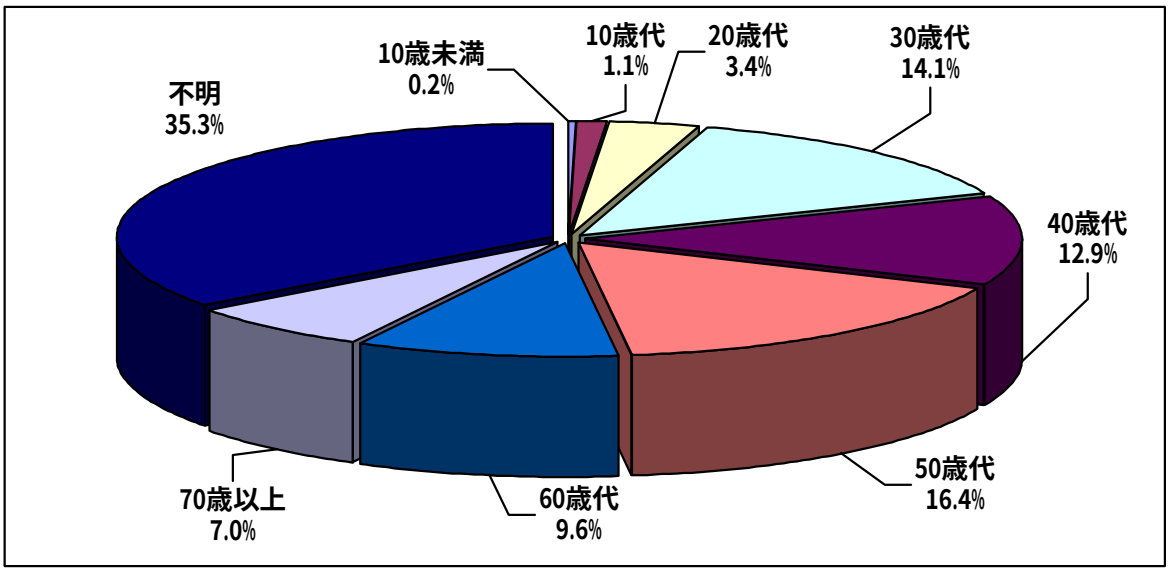
平成 21 年度　提出手段別受付件数の割合



③　年齢別受付件数

年　度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
10歳未満	1	0	0	0	3
10歳代	29	38	11	15	16
20歳代	48	41	29	29	50
30歳代	169	228	116	106	206
40歳代	82	127	105	88	188
50歳代	108	114	83	62	240
60歳代	126	140	95	91	140
70歳以上	75	76	70	72	103
不　明	368	406	400	431	516
合　計	1,006	1,170	909	894	1,462

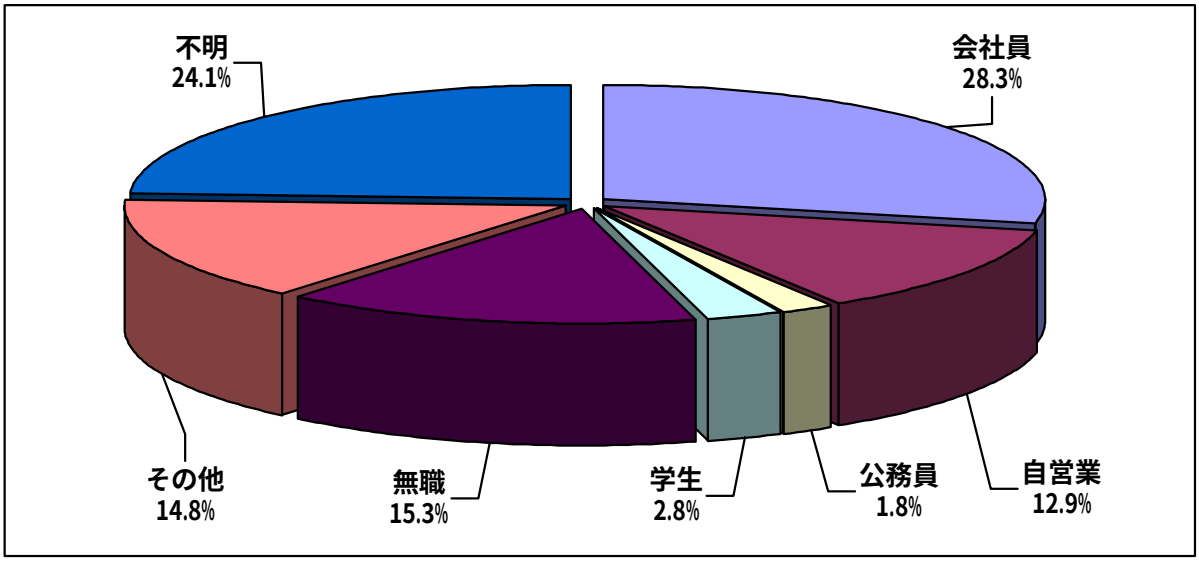
平成21年度　年齢別受付件数の割合



④　職種別受付件数

年　度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
会社員	192	189	176	218	414
自営業	53	71	41	43	188
公務員	20	28	19	17	27
学　生	57	29	18	19	41
無　職	251	250	182	190	224
その他	167	201	171	396	216
不　明	266	402	302	11	352
合　計	1,006	1,170	909	894	1,462

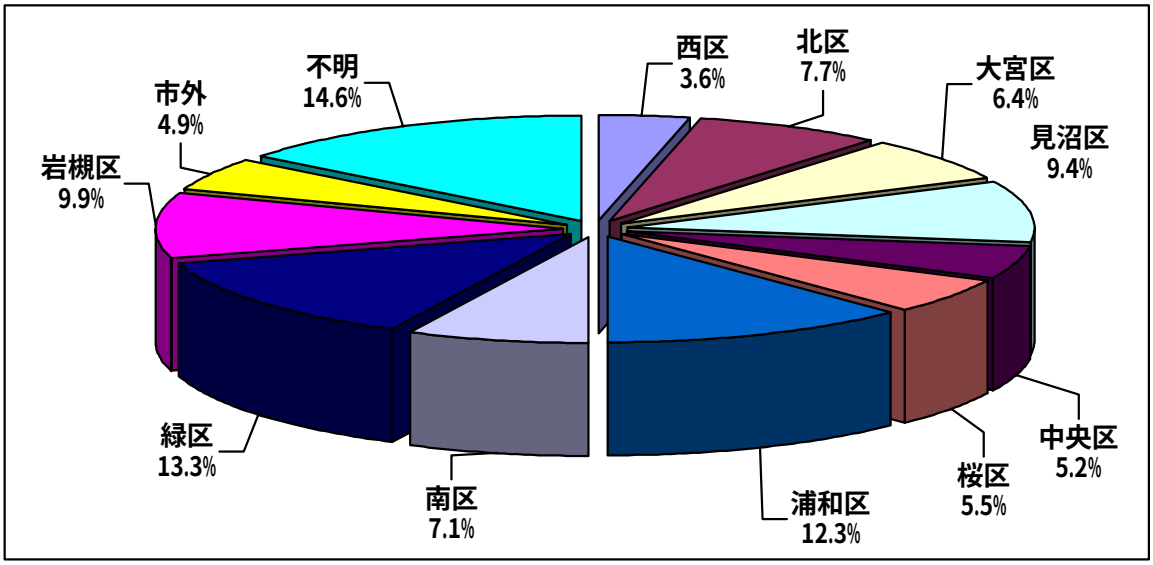
平成 21 年度　職種別受付件数の割合



⑤　居住区別受付件数

年　度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
西　区	22	31	29	27	52
北　区	55	86	77	80	112
大宮区	87	78	52	50	94
見沼区	98	111	75	79	138
中央区	54	70	39	43	76
桜　区	53	54	39	38	81
浦和区	91	118	104	98	180
南　区	109	105	76	55	104
緑　区	58	85	57	45	195
岩槻区	123	142	121	98	145
市　外	42	47	29	34	72
不　明	214	243	211	247	213
合　計	1,006	1,170	909	894	1,462

平成21年度　居住区別受付件数の割合



⑥　組織別処理件数

（受け付けた提案について、その内容に対応した組織の延べ件数）

年　度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
市長公室	30	13	12	7	26
行財政改革推進本部	―	―	―	―	7
政策局	176	220	45	33	75
総務局	67	80	79	38	128
財政局	30	48	38	32	67
市民局	130	130	176	169	260
保健福祉局	205	275	214	191	409
環境局	127	139	124	58	93
経済局				42	98
都市局	174	158	195	232	326
建設局	147	215	104	126	205
市立病院	11	14	12	7	38
西　区	2	11	14	6	6
北　区	6	12	16	20	19
大宮区	11	11	13	17	18
見沼区	9	16	14	15	16
中央区	10	10	17	17	15
桜　区	7	9	13	8	8
浦和区	10	15	21	11	28
南　区	21	14	20	6	7
緑　区	11	9	15	10	16
岩槻区	28	24	31	33	42
消防局	5	6	11	10	12
出納室	0	2	1	0	2
水道局	5	9	3	10	16
教育委員会	240	239	185	139	256
議会局	7	9	8	6	4
選挙管理委員会	2	3	3	6	15
人事委員会	3	2	3	1	2
監査委員会	1	2	0	0	1
農業委員会	1	0	2	3	4
合　計	1,476	1,695	1,389	1,253	2,219

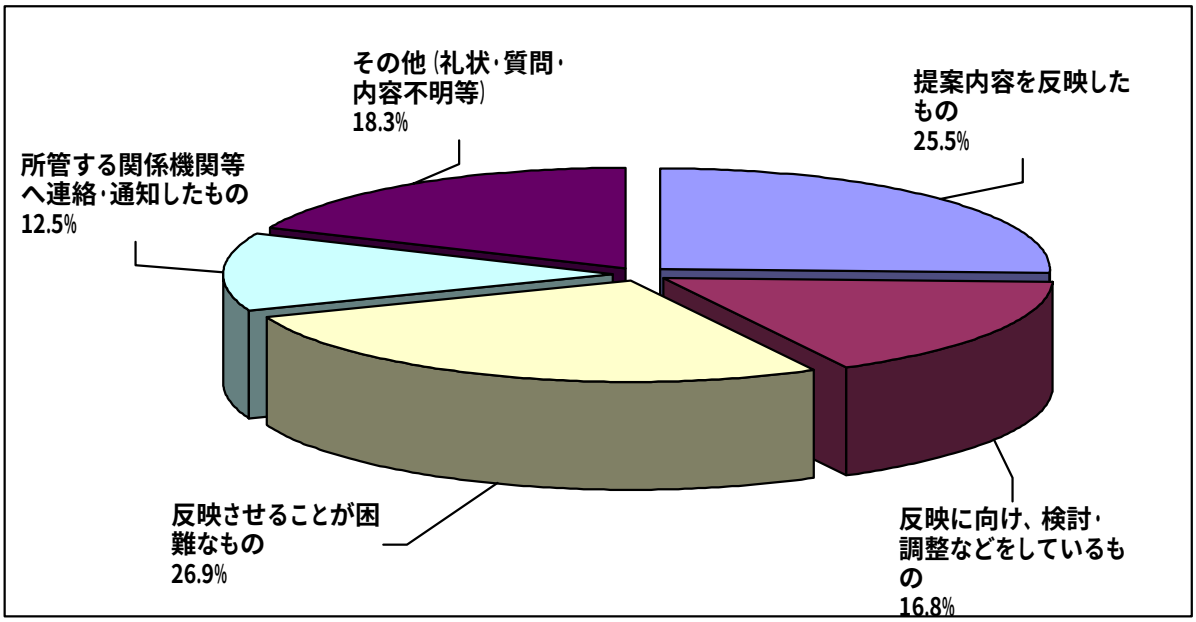
⑦　市政への反映状況

平成 21 年度は、1,462 件(受付件数)の「わたしの提案」をいただき、2,219(受け付けた提案について、その内容に対応した組織の延べ件数)の組織で対応いたしました。

この延べ件数の内、566 件について、提案の一部または全部が反映されました。（既に施策に取り入れられていたものを含みます。）

内　容	平成 21 年度	
	項目件数	割　合
提案内容を反映したもの	566	25.5 %
提案内容の反映に向け、検討・調整などをしているもの	373	16.8 %
提案内容を反映させることが困難なもの	597	26.9 %
提案内容を所管する関係機関等へ連絡・通知したもの	277	12.5 %
その他（礼状・質問・内容不明等）	406	18.3 %
合　計	2,219	100 %

平成 21 年度　市政への反映状況の割合



⑧　主な反映事例

・　議会局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
市議会議員にかかる経費削減について	市議会議員にかかる経費について減額するべきです。	平成19年3月末をもって費用弁償を廃止したほか、平成19年12月定例会において、正副議長、議員一律約5％の削減を行いました。 また、平成20年9月定例会において、次の一般選挙から現行の議員定数64人から60人とすることが決まっているほか、平成21年12月の定例会において、期末手当の年間支給月数を現行の3.3月から0.2月カットの3.1月としました。

・　市長公室

タイトル	提案要旨	反映状況内容
ホームページの構成について	ホームページが分かりにくいです。さいたま市の公園が分かるように改善して欲しいです。	市内のほぼ全ての公園を紹介している（財）さいたま市公園緑地協会（本市外郭団体）のサイトを市ホームページの早引きに掲載しました。
市長就任あいさつのホームページについて	市長就任あいさつのホームページを作って欲しいです。	ホームページを作成しました。

・　政策局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
公共施設の整備について	ムダな施設を建てないで欲しいです。	平成15年3月策定の「公共施設適正配置方針」により、原則として新規整備を抑制するとともに、ソフト面の充実や、施設の複合化などによる既存施設の有効活用に努めています。
市民に親しまれる歌について	新たな楽しい市民の歌があると良いと思います。	政令指定都市移行記念事業として、平成15年4月1日に市の歌「希望（ゆめ）のまち」を作成し、ＪＲ京浜東北線(大宮駅・さいたま新都心駅・与野駅・北浦和駅・浦和駅)の発車メロディーや咲いたまつりでの課題曲など、様々な場面で活用しています。

・ 総務局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
職員の質の向上について	職員の質の向上に努めて欲しいです。	引き続き、職員研修を実施し、職員の資質の向上に努めています。 また、「市長と職員との車座集会」を通して、職員の意識改革を進めています。
民間企業へのアウトソーシングについて	米国サンデースプリング市を参考に、民間企業にアウトソーシングするなど、さいたま市でもその動きを加速してください。	民間へのアウトソーシングと民間人を積極的に登用し、行政内部からの体質改善を進め、行政コストの削減と行政サービスの質の向上を実現します。

・ 財政局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
市職員喫煙者のマナーについて	さいたま市役所西側玄関でタバコを吸う職員に対して、市長や上級管理職が監視することも必要ではないでしょうか。	本庁舎西側玄関付近の喫煙場所を撤去しました。

・ 市民局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
プラザノース出入口付近の喫煙所について	プラザノース出入口付近の喫煙所を撤去して欲しいです。	プラザノースでは、喫煙室を設置し空間分煙を徹底しているところです。 また、併設の北区役所の出入口付近の灰皿については撤去しました。
住民票請求時の委任状について	住民票請求時に委任状は不要であると考えます。仮に必要としても、市民への周知が不足しています。	法令によるものについては取扱いを変更することはできませんが、市民周知についてはホームページの表現を修正するとともに、窓口での説明を徹底させるよう対応しました。

岩槻児童センターの駐車場について	岩槻児童センターの駐車場が少ないので、隣のコミュニティセンターいわつきの駐車場に停められるようにして欲しいです。	コミュニティセンターいわつきの駐車場利用について、岩槻児童センターと協議し、コミュニティセンターいわつきの利用者に支障のない場合に限り、岩槻児童センター利用者にも駐車場利用が出来ることとしました。

・ 保健福祉局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
子どもの遊びの企画について	児童センターにアスレチックを設置して遊べる企画を月2回ぐらい実施して欲しいです。 また、児童センターに育児の本を設置して欲しいです。	体を使って遊ぶ事業として以下を実施しました。 夏のお楽しみ会でエアートランポリンのコーナーを設置。運動遊びとして平均台を渡ってボールを運ぶリレーを実施。吉野公園にて運動会を実施しました。 また、育児雑誌として毎月「ひよこクラブ」「こっこクラブ」を購読しています。
母子家庭の高等技術訓練促進費について	母子家庭の高等技術訓練促進費について、法律が改正されたにも関わらず、なぜさいたま市は全期間支給にならないのでしょうか。	平成21年10月30日より、要綱を改正し、母子家庭の母が一定の資格取得のため、2年以上の養成機関で修学する場合に支給する高等技能訓練促進費の支給期間を「修学期間の全期間」に拡大しました。
介護総合相談窓口の設置について	介護全体の相談窓口をつくり、対応して欲しいです。 また、手続きに窓口に行くことが困難な人もいるため、区役所から出向いて相談や手続きができるように要望します。	相談窓口については、区役所高齢介護課、地域包括支援センター、在宅介護支援センターに設置しています。 窓口に行くことが困難な方には地域包括支援センターや在宅介護支援センターの職員が訪問し、手続きを行う等、その状況に応じ対応をさせていただいています。

・ 環境局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
リサイクルの情報の公開について	毎月、品目ごとにどれくらいの量をリサイクル、廃棄したかを市民に公表するべきではないでしょうか。	過去2年における月別のごみ処理実績、資源化実績及び今年度の月別実績を市のホームページで公表しました。
ＪＲ南浦和駅東口の路上喫煙について	ＪＲ南浦和駅東口で歩きたばこが増えたので、見回って注意して欲しいです。	ＪＲ南浦和駅東口（路上喫煙禁止区域及び環境美化重点区域）の巡回を強化しました。
市・区役所庁舎の節電について	市・区役所では節電のため、定時を過ぎたら仕事をしている人がいない部署の電気を消して欲しいです。	毎月第2・第4水曜日は定時消灯日として、市有施設の定時消灯に取り組んでいます。具体的には、19 時に全館一斉に消灯し、必要な部分のみ再点灯するという試みを実施しています。定時消灯は本年3月から試行、4月から本格実施していますが、職員の間で徐々に必要のない部分は消灯する習慣が浸透しており、今後も不要点灯の一掃に向け、引き続き、定時消灯に取り組んでいきます。

・ 経済局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
内需関連産業の誘致について	内需関連産業を条例で優遇して誘致し若者の雇用に役立てたらどうでしょうか。	現在「企業誘致活動方針第Ⅱ期」として、補助制度等優遇措置の活用により、内需関連産業を含めた積極的な企業誘致活動を展開しています。当該事業について、今後も新たな雇用機会を創出するため一層の推進を図っていきます。
就労の支援について	フルタイムでは働けないが、子供が幼稚園に行っている数時間でも働きたいと考えている主婦は多いと思います。さいたま市が率先して、そのような場を設けていただきたいです。	既に、子育て世代の就職を支援するため「ふるさとハローワーク」を国と共同で設置していますが、より多くの市民に周知を図るため市報・ホームページ掲載などを行い、積極的な広報に努めていきます。

・ 都市局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
西大宮駅南口の路地の舗装について	西大宮駅南口の路地が舗装されたが、水溜りができるので改善して欲しいです。	雨水枡の清掃をし、路面に水が溜まらないように改善しました。
駅のバリアフリー化について	ＪＲ北浦和駅、南浦和駅にエレベーターを設置してバリアフリー化を図って欲しいです。	ＪＲ北浦和駅については、改札口の内側は平成 22 年度に設置される見通しであり、改札口の外側は、東口は平成 24 年度、西口は平成 25 年度から着手する見通しです。 また、ＪＲ南浦和駅については、調査･検討を行っています。
氷川参道の平成ひろばでの喫煙対策について	氷川参道の平成ひろばのベンチ脇に灰皿があり、副流煙で不快な思いをしているので、禁煙にして欲しいです。	灰皿の一部を利用禁止とし、園内の分煙を実施しました。
沼影市民プールの駐車場利用について	沼影市民プールは夏になると、駐車場が駐輪場として使われるため不便です。	駐車場と駐輪場を区分するように整備しました。

・ 建設局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
道路の排水対策について	上落合2丁目の道路に水たまりができるので、対策をして欲しいです。	現地を確認調査したところ、側溝に汚泥がたまっていたので、清掃しました。
ＪＲ指扇駅前ロータリーについて	ＪＲ指扇駅前ロータリー広場の、バス停と一般車通行帯が不明確で時々混乱しています。	バス枠内の着色、矢印等ラインの修復を行いました。

・ 区役所

タイトル	提案要旨	反映状況内容
交通事故の防止について	交通事故防止のため街路灯を明るくして欲しいです。	ご提案の箇所について、照明灯 20 基の機器交換及び球交換により、照度アップを図りました。
ＪＲ西大宮駅の清掃について	ＪＲ西大宮駅は汚いです。利用者の多くは近隣の高校と西区役所の方々ですが、自分達で掃除をする気はないのでしょうか。	ご提案を受け、毎週火曜日の朝8時から30 分程度、ＪＲ西大宮駅自由通路から西区役所まで、区役所職員によるごみ拾いを実施しています。
区役所の案内表示について	北区役所保険年金課の案内表示が分かりづらいので、改善したらどうでしょうか。	案内表示板を増設し、適切な場所への設置となるよう、配置換えを行い改善を図りました。
防犯灯の設置について	夜間、暗い場所があるので、防犯灯を設置することで防犯対策をして欲しいです。	ご提案の箇所について現地調査を実施し、防犯灯を設置しました。
埋め込み電球の球切れについて	道路埋め込みの赤色点滅が球切れになっていますので、交換補修をお願いします。	現場の状態を確認のうえ電球交換の工事を発注し、平成 21 年 12 月中に工事を完了しました。
区役所の障害者用トイレの改善について	中央区役所の障害者用トイレに設置してある補助バーを可動式にして欲しいです。	ご提案の箇所について、可動式に交換しました。
防犯灯の修繕について	防犯灯の電球が切れている箇所があるので、至急対処して欲しいです。	ご提案の箇所について現地を確認し、防犯灯の電球を交換しました。

カーブミラーの設置について	危険な交差点があるので、カーブミラーを設置しより安全対策をして欲しいです。	ご提案の箇所について現地調査を実施し、カーブミラーを設置しました。
区役所の証明書自動交付機の設置場所について	南区役所の証明書自動交付機の場所が分かりづらいです。	来庁者の方々が、自動交付機の場所について、より分かりやすくなるよう、案内表示を増やし改善しました。
育児相談の待ち時間短縮について	育児相談で長時間待たされたので、スムーズにできるよう様々な工夫をして欲しいです。	待ち時間の短縮化を図るために、受付後、身体測定を先に行い、育児相談の有無で振り分けを行うことにしました。育児相談無しの方は問診のみとし、育児相談有りの方は、問診及び相談の流れに変更しました。 また、育児相談の会場は、乳幼児及び母親の待ち時間の負担を軽減するため、カーペット及び座布団で設営しました。職員を増員するとともに、分かりやすい案内板の掲示をするなど対応をしていくことにしました。

・ 消防局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
住宅用火災警報器の設置について	住宅用火災警報器の設置を促進するため、フェアや購入補助を行ったらどうでしょうか。	消防フェアにて、住宅用火災警報器の広報活動を行うほか、社団法人さいたま市防火安全協会の協力により、価格を抑えて機器の販売を実施しました。
救急体制の充実について	行政が救急対応病院の医師の専門性と、病院の設備状況を把握していません。いつでも把握出来る仕組みを早急に講じていただきたいです。	市民からの問い合わせについては、平成22年3月に改良された埼玉県広域災害救急医療情報システムをもとに、案内を実施しました。

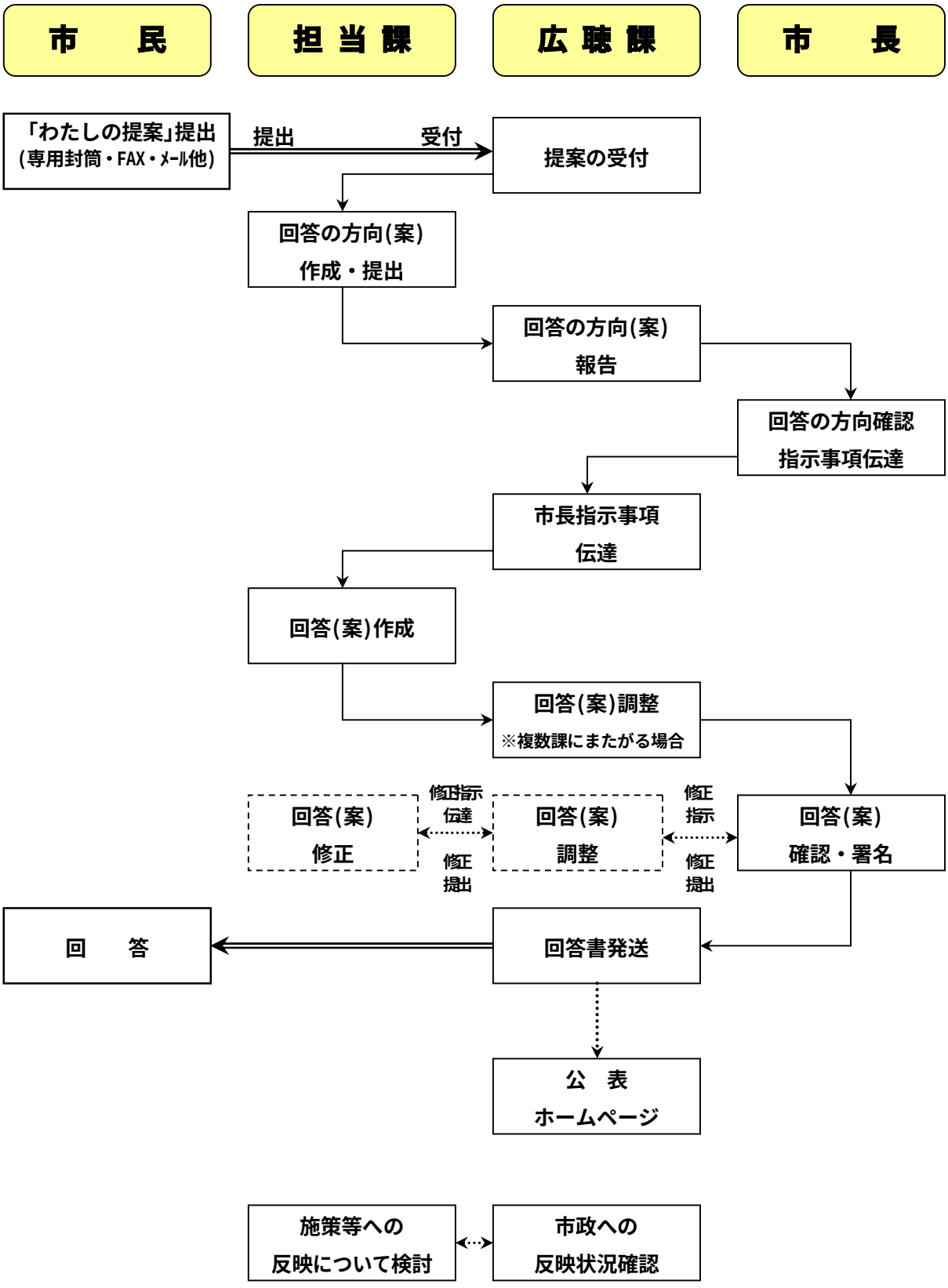
・ 水道局

タイトル	提案要旨	反映状況内容
水道局庁舎の駐車場について	水道局の駐車場は満車であることが多いため、外に駐車場を確保してもらうか、水道局を分散していただきたいです。	平成 21 年 11 月から民間駐車場（12 台分）を借り上げ、水道局の来庁者用駐車場として提供を行いました。

・ 教育委員会

タイトル	提案要旨	反映状況内容
公民館のバリアフリー化について	岸町公民館のトイレに手摺りをつけてバリアフリー化を進めて欲しいです。	平成 21 年 12 月 21 日に、岸町公民館1階洋式トイレへの手摺り設置を完了しました。 また、その他の階についても、継続的に対応を実施しています。
小・中学生のあいさつについて	「こんにちは」も言えない親が多いのが事実です。そのような大人にならないためにも、子供のうちに「あいさつ」を身につけさせる教育をすべきです。	あいさつや礼儀を踏まえた言葉で溢れる学校づくりを目指して、全さいたま市立小・中学校であいさつ運動に取り組むとともに、あいさつ運動推進モデル校を小・中 10 校ずつ指定しました。併せて、「心を潤す4つの言葉」のポスターをさいたま市立小・中学校の各教室に掲示し、推進を図っています。 また、学校安全ネットワークを通じて、防犯ボランティア等地域の方にもあいさつ運動に参加していただき、子どもたちと地域の方が積極的にあいさつを交わし心を通わせることで、学校を核とした地域の横のつながりができ、安心して生活ができる犯罪の少ない街づくりにつなげています。
図書館の利用について	図書館のパソコンの新しいシステムの使い方が分かりませんので、取扱説明書を配布して欲しいです。	図書館設置のパソコンの取扱説明書を更新しました。 また、希望者には配布もしています。

⑨　市長への提案制度「わたしの提案」における、「市民の声」の流れ



⑵　陳情・要望等

市政に対する陳情・要望等は、その業務の担当所管で受け付け対応します。

①　最近５か年の受理件数

年　度	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度
市長公室	0	0	0	0	8
行財政改革推進本部	―	―	―	―	0
政策局	10	16	3	5	1
総務局	2	1	2	0	1
財政局	12	16	4	10	12
市民局	3	1	10	15	12
保健福祉局	43	59	47	44	45
環境局	17	22	15	5	2
経済局				12	16
都市局	53	89	77	68	64
建設局	218	129	101	79	58
市立病院	0	1	0	0	0
西区役所	13	3	7	6	4
北区役所	4	5	16	1	3
大宮区役所	6	5	9	6	7
見沼区役所	11	7	3	8	28
中央区役所	2	4	0	1	1
桜区役所	3	4	0	1	0
浦和区役所	20	15	13	4	0
南区役所	19	5	2	0	1
緑区役所	13	0	0	21	2
岩槻区役所	8	16	12	0	8
消防局	0	0	3	2	1
出納室	0	0	0	0	0
水道局	81	74	72	43	52
教育委員会	39	28	23	19	22
議会局	0	0	4	8	0
選挙管理委員会	0	1	0	0	0
人事委員会	0	0	0	0	0
監査委員会	0	0	0	0	0
農業委員会	0	0	1	0	2
合　計	577	501	424	358	350

4　集団広聴

⑴　タウンミーティング

市民一人ひとりが、しあわせを実感することができる市政にするため、市長と市民が直接対話するタウンミーティングを平成 21 年度から実施しています。

①　平成 21 年度実施状況

ア　さいたま市自治会連合会

テーマ「まちづくり全般」

実施日	時間	場所	参加者
平成 21 年 8 月 7 日	14:30～15:30	市役所本庁舎別館 2 階 特別会議室	10

イ　前期

テーマ「子どもの夢を育むまちづくり」・「安心して長生きできるまちづくり」

実施日	時間	場所	参加者
平成 21 年 8 月 21 日	14:45～15:45	緑区役所 3 階 大会議室	13
平成 21 年 8 月 27 日	11:00～12:00	南区役所 4 階 大会議室	14
平成 21 年 8 月 31 日	11:00～12:00	大宮区役所 6 階 大会議室	13
平成 21 年 9 月 1 日	13:00～14:00	桜区役所 4 階 大会議室	10
平成 21 年 10 月 20 日	9:30～10:30	北区役所 2 階 B 会議室	15
平成 21 年 10 月 20 日	11:00～12:00	西区役所 2 階 大会議室	11
平成 21 年 10 月 21 日	9:30～10:30	市役所本庁舎地下 1 階 第 2 会議室（浦和区）	16
平成 21 年 10 月 21 日	11:00～12:00	中央区役所 3 階 301 会議室	11
平成 21 年 11 月 2 日	14:30～15:30	岩槻区役所 4 階 第 1 会議室	16
平成 21 年 11 月 2 日	16:00～17:00	見沼区役所 2 階 大会議室	19
合　計			138

ウ　後期

テーマ「スポーツ振興まちづくり条例」の制定について

「ドテラ」（土曜日寺子屋）で子どもの基礎学力アップ

実施日	時間	場所	参加者
平成 21 年 11 月 7 日	10:30～12:00	南区役所 4 階 大会議室	40
平成 21 年 11 月 7 日	14:30～16:00	西区役所 2 階 大会議室	50
平成 21 年 11 月 21 日	11:00～12:30	緑区役所 3 階 大会議室	40
平成 21 年 11 月 21 日	14:30～16:00	ときわ会館 5 階 501 会議室(浦和区)	57
平成 21 年 12 月 6 日	10:30～12:00	岩槻区役所 4 階 第 1 会議室	53
平成 21 年 12 月 6 日	14:30～16:00	見沼区役所 2 階 大会議室	52
平成 21 年 12 月 12 日	10:30～12:00	大宮区役所 6 階 大会議室	40
平成 21 年 12 月 12 日	14:30～16:00	北区役所 2 階 B 会議室	40
平成 21 年 12 月 19 日	10:30～12:00	桜区役所 4 階 大会議室	26
平成 21 年 12 月 19 日	14:30～16:00	中央区役所 3 階 大会議室	38
合　計			436

5　調査広聴

⑴　市民意識調査

市民意識調査は、経年的に市政全般にわたる市民の満足度や要望を把握し、その調査結果を今後の施策や事業の推進に反映することを目的として平成 19 年度から実施しています。

調査は、市内在住者のほか、市内の事業所にご協力をいただき、市外から市内へ通勤する市内在勤者についても対象として行っています。

なお、調査の実施にあたり、経年ごとに調査する項目のほかに単年度のみの個別調査項目についても併せて調査をしています。

①　在住者意識調査

・調 査 地 域：さいたま市全域
・調 査 対 象：さいたま市在住の満 20 歳以上の男女
・調査対象数：5,000 人
・抽　出　法：住民基本台帳に基づく層化多段無作為抽出
・調 査 方 法：郵送配布、郵送回収法
・調 査 項 目：地域生活、さいたま市のイメージ、市政、市政との関わり、地域活動、
（H21 年度個別調査項目）
情報化の推進、市税等の納付方法、自殺問題、交通調査、大宮駅周辺調査、学校地域連携、市議会報

②　在勤者意識調査

・調 査 地 域：さいたま市全域の事業所
・調 査 対 象：さいたま市外からさいたま市内へ通勤する満 20 歳以上の男女
・調査対象数：2,000 人
・抽　出　法：市内の事業所を無作為に抽出し、事業所を通じて個人への調査を依頼
・調 査 方 法：郵送配布、郵送回収法
・調 査 項 目：さいたま市のイメージ、暮らしなど、市内での活動、施策要望

③ 年度別実績

調査種類	対象者数	年度	回答者数	回答率
在住者調査	5,000 人	平成 19 年度	2,573	51.5 %
		平成 20 年度	2,684	53.7 %
		平成 21 年度	2,865	57.3 %
在勤者調査	2,000 人	平成 19 年度	891	44.6 %
		平成 20 年度	907	45.4 %
		平成 21 年度	961	48.1 %

④　平成 21 年度在住者意識調査自由意見

在住者意識調査の回答者に、本市に対する意見や要望を自由記述形式で聞いたところ、981 人から 1,800 件の意見等が寄せられました。

大項目	中項目	件数
1　環境 （103 件）	⑴ ごみの適正処理とリサイクル	12
	⑵ 地域環境（騒音・振動、大気汚染・水質保全など）	17
	⑶ 自然環境（緑、河川など）	27
	⑷ 都市景観とまちの美化	41
	⑸ その他の環境	6
2　健康・福祉 （365 件）	⑴ 公共施設、交通関連施設などのバリアフリー	35
	⑵ 子育て支援	123
	⑶ 高齢者福祉	60
	⑷ 障害者福祉	13
	⑸ 健康づくりと地域医療機関	87
	⑹ 食品・生活環境の安全	6
	⑺ その他の健康・福祉	41
3　教育・文化 ・スポーツ （121 件）	⑴ 学校教育	57
	⑵ 青少年の育成	2
	⑶ 生涯学習や施設（図書館、公民館など）	31
	⑷ スポーツ・レクリエーションの振興や施設	27
	⑸ 地域文化の保存や芸術・文化活動	4
4　都市基盤・交通 （444 件）	⑴ 市街地の整備	94
	⑵ 道路の整備や鉄道・バス輸送	281
	⑶ 公園の整備や緑化	63
	⑷ IT(情報技術）教育・活用や行政サービスの電子化	6
5　産業・経済 （ 57 件）	⑴ 新しい産業や高度な業務機能の集積	1
	⑵ 商店街や中小企業、観光や農業	46
	⑶ 起業・創業の支援や就業、勤労者福祉	10
6　安全・生活基盤 （152 件）	⑴ 防災、治水対策や消防体制	26
	⑵ 交通事故と防犯	81
	⑶ 飲料水の供給や下水道の整備、住宅の整備	45
7　交流・ コミュニティ （ 20 件）	⑴ 国際交流と人権	0
	⑵ 男女共同参画社会	1
	⑶ コミュニティ活動	19
8　その他・総合 （538 件）	⑴ 総合（職員、組織など）	230
	⑵ 市民意識調査	42
	⑶ その他	266
合　　計		1,800

⑤　平成 21 年度在勤者意識調査自由意見

在勤者意識調査の回答者に、本市に対する意見や要望を自由記述形式で聞いたところ、169 人から 269 件の意見等が寄せられました。

大項目	中項目	件数
1　環境 （ 30 件）	⑴ ごみの適正処理とリサイクル	5
	⑵ 地域環境（騒音・振動、大気汚染・水質保全など）	3
	⑶ 自然環境（緑、河川など）	7
	⑷ 都市景観とまちの美化	11
	⑸ その他の環境	4
2　健康・福祉 （ 30 件）	⑴ 公共施設、交通関連施設などのバリアフリー	5
	⑵ 子育て支援	6
	⑶ 高齢者福祉	2
	⑷ 障害者福祉	0
	⑸ 健康づくりと地域医療機関	3
	⑹ 食品・生活環境の安全	3
	⑺ その他の健康・福祉	11
3　教育・文化 ・スポーツ （ 17 件）	⑴ 学校教育	3
	⑵ 青少年の育成	1
	⑶ 生涯学習や施設（図書館、公民館など）	5
	⑷ スポーツ・レクリエーションの振興や施設	7
	⑸ 地域文化の保存や芸術・文化活動	1
4　都市基盤・交通 （ 74 件）	⑴ 市街地の整備	24
	⑵ 道路の整備や鉄道・バス輸送	43
	⑶ 公園の整備や緑化	6
	⑷ IT（情報技術）教育・活用や行政サービスの電子化	1
5　産業・経済 （ 9 件）	⑴ 新しい産業や高度な業務機能の集積	0
	⑵ 商店街や中小企業、観光や農業	8
	⑶ 起業・創業の支援や就業、勤労者福祉	1
6　安全・生活基盤 （ 19 件）	⑴ 防災、治水対策や消防体制	1
	⑵ 交通事故と防犯	14
	⑶ 飲料水の供給や下水道の整備、住宅の整備	4
7　交流・ コミュニティ （ 2 件）	⑴ 国際交流と人権	0
	⑵ 男女共同参画社会	0
	⑶ コミュニティ活動	2
8　その他・総合 （ 88 件）	⑴ 総合（職員、組織など）	24
	⑵ 市民意識調査	5
	⑶ その他	59
合　　計		269

6　住民相談

市民の種々の相談に対して、各種の相談窓口を設けるなど個々のケースに即した適切なアドバイスや回答に努め、市民生活の安定に寄与しています。

○　平成 21 年度実施状況

相　談　区　分		件数
法律相談（民事一般）	全 10 区で実施 ○日時：月 4 回　13：00～17：00 ○相談方法：予約制の面接方式 ○相談員：弁護士	2,674
法律相談（多重債務）	北区・大宮区・南区で実施 ○日時：月 1 回　13：00～17：00 ○相談方法：予約制の面接方式 ○相談員：弁護士	156
税務相談	大宮区・中央区・南区で実施 ○日時：月 1 回・（中央区 隔月 1 回） 13：30～16：30 ○相談方法：予約制の面接方式 ○相談員：税理士	165
司法書士の登記・法律相談	全 10 区で実施 ○日時：月 1 回　13：30～16：30 ○相談方法：予約制の面接方式 ○相談員：司法書士	629
土地家屋調査士の登記相談	大宮区・中央区・浦和区・岩槻区で実施 ○日時：月 1 回　13：30～16：30 ○相談方法：先着順による面接方式 ○相談員：土地家屋調査士	70
社会保険労務士の年金・保険・労務相談	北区・桜区・浦和区・南区・緑区で実施 ○日時：月 1 回・（桜区・浦和区・緑区 隔月 1 回） 13：30～16：30 ○相談方法：先着順による面接方式 ○相談員：社会保険労務士	84
行政書士の相続遺言・内容証明相談	北区・中央区・南区・緑区・岩槻区で実施 ○日時：月 1 回　13：30～16：30 ○相談方法：先着順による面接方式 ○相談員：行政書士	189
行政相談	大宮区・中央区・浦和区・岩槻区で実施 ○日時：月 1 回 9：00～12：00 又は 13：30～16：30 ○相談方法：先着順による面接方式 ○相談員：行政相談員	26
借地・借家相談	大宮区で実施 ○日時：月 3 回　9：00～12：00 ○相談方法：予約制の面接方式 ○相談員：専門相談員	123
外国人生活相談	大宮区で実施 ○日時：週 4 回　9：00～12：00 ○相談方法：先着順による面接・電話方式 ○相談員：専門相談員	104
交通事故・犯罪被害者相談	大宮区で実施 ○日時：月・木曜日　9:00～12:00・13:00～16:00 水曜日　13:00～16:00（受付 15:30 まで） ○相談方法：先着順による面接・電話方式 ○相談員：専門相談員	230
合　計		4,450

7　パブリック・コメント

市政への市民の参画を促すとともに、市民と行政との協働による透明性の高い公正な市政運営を図るため、パブリック・コメント制度を平成 15 年４月１日から実施しています。

○　年度別実績

項目／年度	実施件数	意見提出数	意見項目数	修正項目数	修正率
平成 15 年度	10	360	337	45	13.4 %
平成 16 年度	15	1,817	1,863	199	10.7 %
平成 17 年度	22	1,657	1,864	153	8.2 %
平成 18 年度	17	1,721	1,354	64	4.7 %
平成 19 年度	11	569	1,271	56	4.4 %
平成 20 年度	11	562	1,047	268	25.6 %
平成 21 年度	9	279	384	53	13.8 %
合　計	95	6,965	8,120	838	―

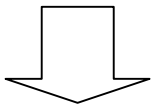
○　平成 21 年度実績

№	条例・計画等の名称	担当課	意見提出件数	意見項目数	修正項目数
1	さいたま市景観計画、さいたま市景観条例、さいたま市屋外広告物条例（一部改正）	都市計画課	2	2	0
2	（仮称）さいたま市環境教育基本方針	環境総務課	46	116	31
3	さいたま市墓地等の経営の許可等に関する条例の一部を改正する条例	生活衛生課	3	10	0
4	さいたま市スポーツ振興まちづくり条例	スポーツ企画課	172	134	6
5	さいたま市総合振興計画新実施計画（改訂版）	企画調整課	15	37	2
6	（仮称）さいたま子ども・青少年希望（ゆめ）プラン	子育て支援課	12	39	9
7	さいたま市火災予防条例（一部改正）	予防課	14	19	0
8	さいたま市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（一部改正）	行財政改革推進本部	9	7	0
9	さいたま市情報公開条例（一部改正）	市政情報課	6	20	5
合　計			279	384	53

○　パブリック・コメント制度の流れ

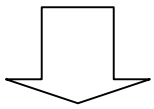
条例・計画等の素案の作成

対象となるのは、市の総合的な構想、基本的な方針・計画の策定又は変更や市の基本的な制度を定める条例、市民等に義務を課し・権利を制限する条例等の制定又は改廃などです。
詳しくは、要綱をご覧ください。（参考資料 47 ページ）



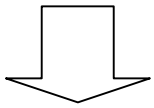
条例・計画等の素案と関連資料の公表、市民の皆さんから意見募集

募集期間は、原則として１ヶ月以上です。
公表は、各区の情報公開コーナー・関連課所・施設等への配置や市のホームページへの掲載等により行います。



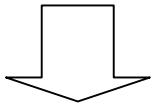
市民の皆さんが意見を提出

郵便（専用封筒があります）や電子メール、ＦＡＸで送っていただくか、直接お持ちいただきます。



提出された意見を考慮して条例案・計画等を確定

いただいた意見を整理・集計し、意見を取り入れた修正等を行い、条例案・計画等を確定します。



提出された意見の概要と市の考え方の公表、策定した条例案・計画等の公表

公表は、各区の情報公開コーナー・関連課所・施設等への配置や市のホームページへの掲載により行います。

8　コールセンター

電話、ＦＡＸ、電子メールにより、市のサービス内容や手続、施設案内やイベント情報など市政に関するさまざまな問合せにお答えする窓口として、「さいたまコールセンター」を平成 19 年７月１日から開設しています。

＜電話番号等＞

- 電　話　　０４８－８３５－３１５６（さいコール）
- ＦＡＸ　　０４８－８２７－８６５６
- 電子メール　　市ホームページ「さいたまコールセンター」専用フォームから

○　年度別受付件数

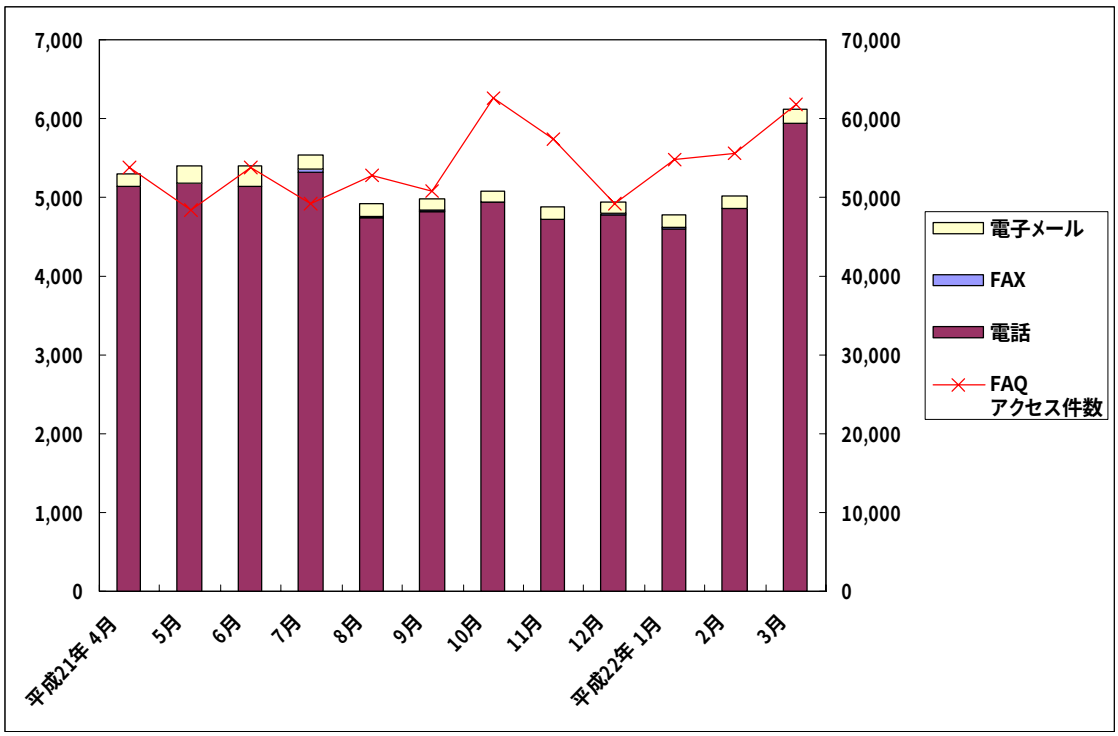
年　度	受付件数			
	電　話	ＦＡＸ	電子メール	合　計
平成 19 年度	21,797	74	928	22,799
平成 20 年度	36,900	116	1,228	38,244
平成 21 年度	60,152	152	2,089	62,393

○　年度別ＦＡＱ（よくある質問とその回答）アクセス件数

年　度	アクセス件数
平成 19 年度	293,914
平成 20 年度	741,620
平成 21 年度	650,305

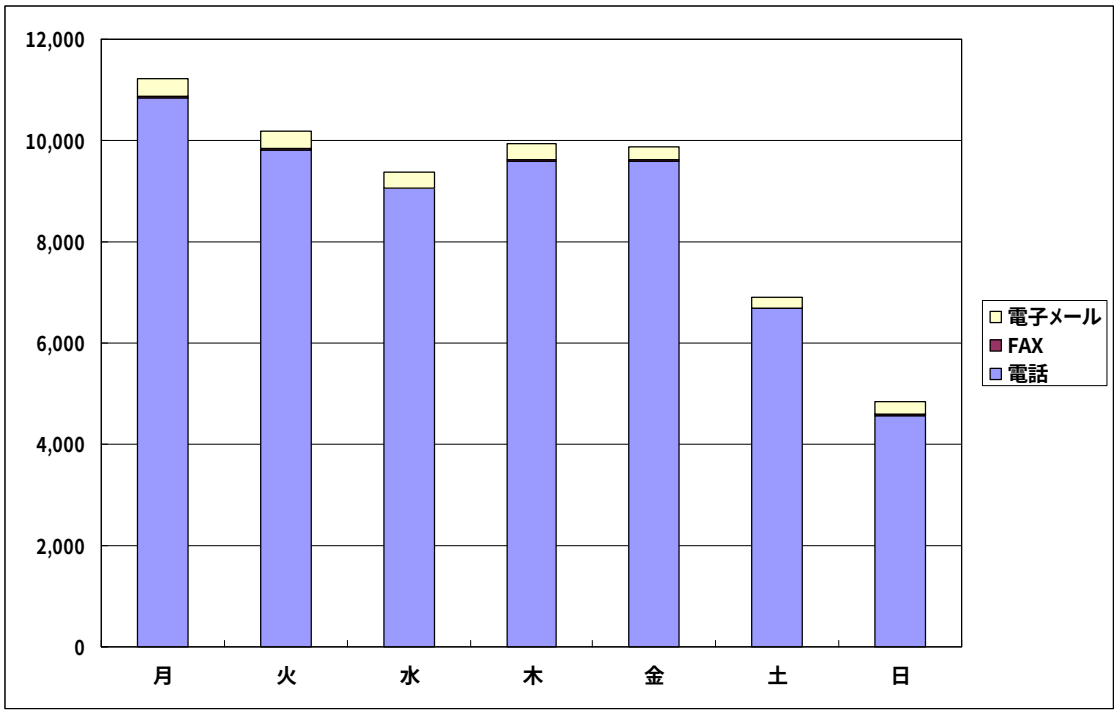
＊平成 19 年度は 9 ヶ月間。

○　平成 21 年度月別受付件数



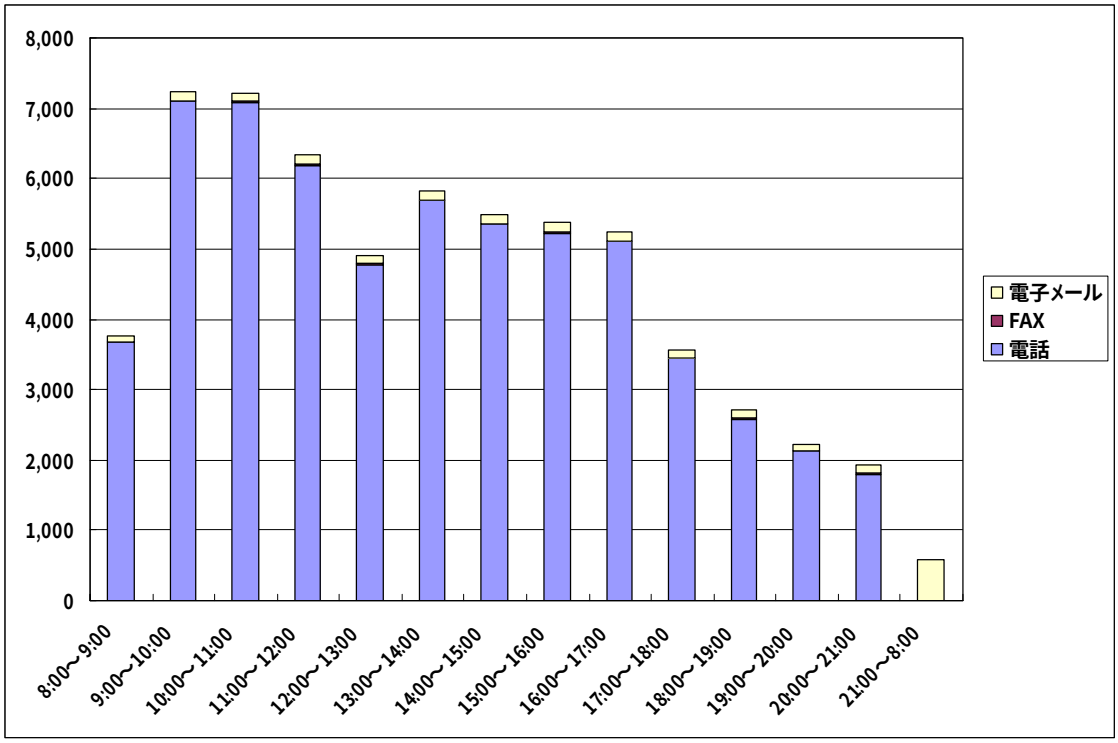
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10 月	11 月	12 月	1 月	2月	3月
受付件数	5,299	5,400	5,409	5,550	4,930	4,972	5,090	4,882	4,936	4,786	5,011	6,128
（内電話）	5,136	5,180	5,131	5,327	4,745	4,814	4,931	4,713	4,785	4,600	4,851	5,939
（内ＦＡＸ）	6	7	19	24	14	22	10	15	12	11	6	6
（内電子メール）	157	213	259	199	171	136	149	154	139	175	154	183
ＦＡＱ アクセス件数	53,781	48,434	53,730	49,148	52,815	50,733	62,630	57,487	49,297	54,843	55,602	61,805

○　平成 21 年度曜日別受付件数



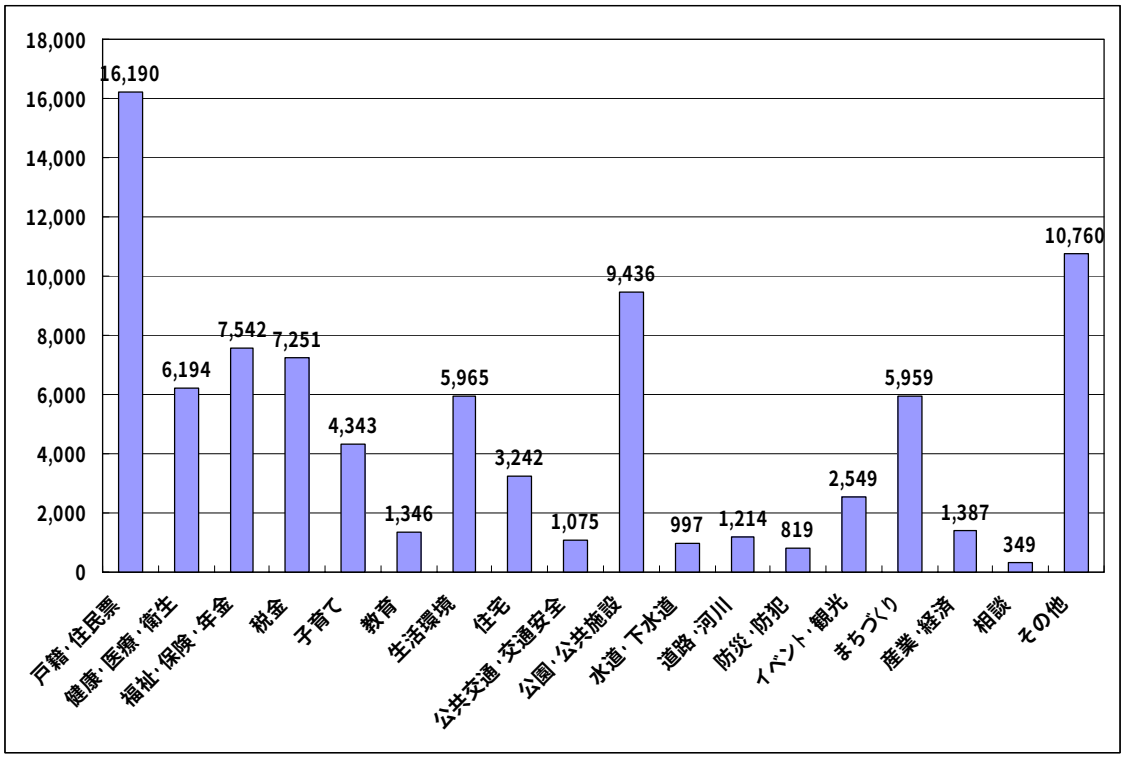
	月	火	水	木	金	土	日
受付件数	11,224	10,200	9,390	9,949	9,874	6,916	4,840
（内電話）	10,836	9,826	9,054	9,593	9,593	6,684	4,566
（内ＦＡＸ）	25	26	24	25	24	12	16
（内電子メール）	363	348	312	331	257	220	258

○　平成 21 年度時間帯別受付件数



	8:00～9:00	9:00～10:00	10:00～11:00	11:00～12:00	12:00～13:00	13:00～14:00	14:00～15:00	15:00～16:00	16:00～17:00	17:00～18:00	18:00～19:00	19:00～20:00	20:00～21:00	21:00～8:00
受付件数	3,762	7,227	7,211	6,344	4,914	5,827	5,489	5,371	5,248	3,568	2,706	2,229	1,917	580
（内電話）	3,665	7,095	7,078	6,192	4,780	5,694	5,349	5,231	5,103	3,443	2,586	2,134	1,802	0
（内 FAX）	14	9	18	9	10	9	14	9	14	17	11	6	9	3
（内ﾒｰﾙ）	83	123	115	143	124	124	126	131	131	108	109	89	106	577

○　平成 21 年度分野別状況（よくある質問とその回答による分類）



○　平成 21 年度サービス指標

指標	説明	実績
一次対応完了率	コールセンターで対応が完了した件数の割合	97.7 %
バックログ率	当日中にコールセンターで対応を完了することができなかった件数の割合	0.6 %
平均応答速度	着信してからオペレーターが応答するまでの平均時間	5.8 秒
平均通話時間	オペレーターが利用者と通話した平均時間	2 分 31 秒
市民満足度	利用者から見たコールセンターの応対品質（5 点満点）	4.83 点

○　平成 21 年度利用者満足度調査結果

さいたまコールセンターの応対についてアンケートを実施し、5 点満点で評価していただきました。

ア　調査期間

第 1 回：平成 21 年 7 月 1 日（水）　～　平成 21 年 7 月 21 日（火）
第 2 回：平成 21 年 12 月 1 日（火）　～　平成 21 年 12 月 18 日（金）

イ　調査方法

さいたまコールセンターに電話でお問合せされた方のうち、満足度調査の実施可否を確認した上で、約 500 人の方に対してアンケートを実施しました。

ウ　調査結果

第 1 回

点数	件数
5 点	422
4 点	62
3 点	16
2 点	1
1 点	0
合　計	501

平均点	4.81 点

第 2 回

点数	件数
5 点	439
4 点	52
3 点	11
2 点	0
1 点	0
合　計	502

平均点	4.85 点

エ　主な意見

【満足度 5 をいただいた方からのご意見】

・年中無休で助かります。
・すぐに答えてくれて大変便利です。
・遅くまでやっていただいているので助かります。

【満足度 5 以外の方からのご意見】

・市以外の国・県の施設の案内もして欲しい。
・他のコールセンターに電話したことがないので比較できない。
・何回か電話したがつながらなかった。

参　考　資　料

○　さいたま市長への提案制度要綱

○　市長への提案制度「わたしの提案」処理要領

○　さいたま市パブリック・コメント制度要綱

さいたま市長への提案制度要綱

（目的）

第１条　この要綱は、市民の市政に対する意見・要望等を聴くため、さいたま市長への提案制度「わたしの提案」（以下、「わたしの提案」という）に関し、必要な事項を定めることにより、市政運営への反映と市民参加意識の促進を図り、もって開かれた市政の推進に寄与することを目的とする。

（定義）

第２条　この要綱において「提案」とは、第３条に定める手段により市長に提出された、市政に対する意見・要望等をいう。

（提案手段）

第３条　「わたしの提案」における提案手段は、原則として専用の提案用紙（第１号様式）、専用のファクシミリ及び本市ホームページ「さいたま市ウェブサイト」内の「わたしの提案」専用フォームによるものとする。

（専用の提案用紙の配置）

第４条　専用の提案用紙の配置場所は、市役所、市の主な公共施設及び市内各駅等とする。

（受付）

第５条　提案は、市長公室広聴課において受付する。

（回答）

第６条　受付した提案については、原則として市長の署名入りの文書で回答するものとする。

　ただし、次の各号に定めるものについては、提案の内容を所管する課（以下「所管課」という。）から提案を行った者（以下「提案者」という。）に面談、電話等により直接回答できるものとする。

⑴　市長の署名入りの文書での回答後、同一提案者から同一内容の提案が寄せられた場合

⑵　迅速な対応が必要な場合

⑶　提案者に対し、詳細な説明が必要となる場合

⑷　簡易な回答の場合

⑸　提案者が、所管課からの直接の回答を望んでいる場合

２　所管課は、前項の規定により直接回答した場合は、提案者に対して回答した旨及びその内容を回答結果報告書（第２号様式）により広聴課に報告するものとする。

（処理状況の管理）

第７条　広聴課は、所管課の提案の処理状況を把握し、必要に応じて処理を促す等の管理をするものとする。

２　提案の処理状況を月毎に集計し、市長に報告するものとする。

（処理状況の公表）

第８条　広聴課は、提案の処理状況を随時市ホームページで公表するものとする。

（その他）

第９条　この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

附　則

この要綱は、平成 14 年４月１日より施行する。

附　則

この要綱は、平成 20 年２月１日より施行する。

附　則

この要綱は、平成 22 年４月１日より施行する。

第１号様式

わたしの提案

平成　　年　　月　　日

（〒　　－　　）

住　所

ふりがな 氏　名	年齢	歳	電話	（　　）

職業	１．会社員　２．自営業　３．公務員　４．学生　５．無職 ６．その他（　　）

※具体的にご意見・ご提案をお書きください。

【略図】※必要に応じ、略図をお書きください。

この「わたしの提案」は、市民の皆様が「さいたま市」について考えておられること、気付かれたことなどをお寄せいただき、今後の市政の運営に役立たせることで、市政をより身近なものとしていただくために実施しています。

いただきましたご意見やご提案につきましては、担当する部課において対応し、市政への反映に努めてまいります。

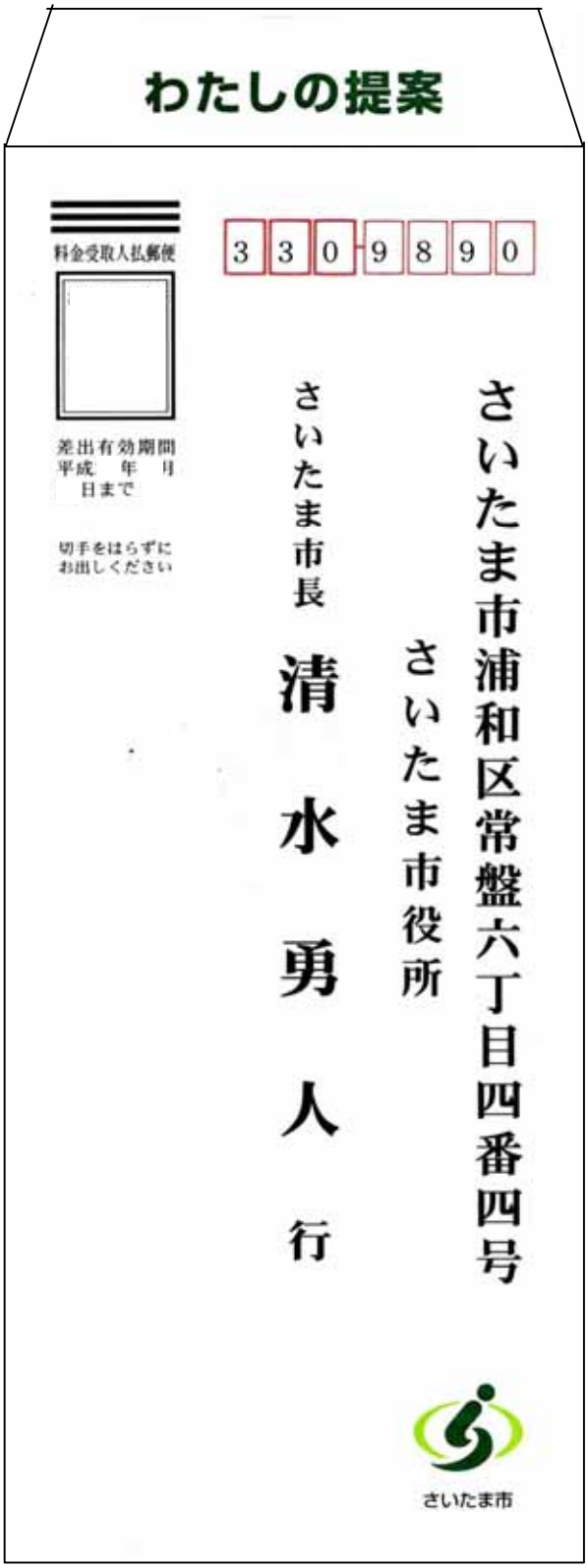
ぜひ、市民の皆様の建設的なご意見、ご提案を、この手紙でお寄せいただきますようお願い申し上げます。

さいたま市長　清　水　勇　人

●皆様から寄せられた提案などを、個人が特定できないようにしたうえで要旨を市のホームページや市報などに掲載させていただくことがあります。

●個人情報については適正に管理を行い、他の目的に利用することはありません。

●提案に関するお問い合わせは、市長公室広聴課へどうぞ。（電話 048 - 829 - 1931）


わたしの提案
料金受取人払郵便
差出有効期間
平成　年　月
日まで
切手をはらずに
お出しください
3 3 0 9 8 9 0
さいたま市浦和区常盤六丁目四番四号
さいたま市役所
さいたま市長
清水勇人
行
さいたま市

第２号様式

回答結果報告書　　受付番号＿＿＿＿＿

【提案事項】
回答日　　平成　　年　　月　　日 回答方法　　面談・電話・文書（発信者　　） 【回答内容】

所管課	（局）　　（部）　　（課）　　（係）
	担当者：　　電話

市長への提案制度「わたしの提案」処理要領

（趣旨）

第１条　この要領は、市長への提案制度「わたしの提案」（以下「提案」という。）を迅速かつ正確に処理し、その有効利用を図るため、提案の事務処理について、必要な事項を定めるものとする。

（処理）

第２条　広聴課長は、提案を受けたときは、提案された事項に関係する課（室）所の長（以下「所管課長」という。）にその写しを送付するものとする。

２　所管課長は、送付を受けた提案のうち、さいたま市長への提案制度要綱第６条第１項の規定により市長の署名入りの文書で回答するものについては、回答案を作成し、５日以内に回答案報告書（第１号様式）により広聴課長に送付するものとする。

３　広聴課長は、所管課長から回答案の送付を受けた後に、回答案を基に作成した回答書案を添付して、市長の指示を受けるものとする。

４　所管課長は、匿名等により回答できないものについても、市政運営に反映するよう努めるものとする。

５　広聴課長は、提案内容が本市以外の官公署等に属するものについては、市の関連する課（室）所を通じて、関係官公署等へ回送または対応を依頼する。ただし、関連する課（室）所がない場合は、広聴課から直接、関係官公署等へ回送または対応を依頼するものとする。

（委任）

第３条　この要領に定めるもののほか、必要な事項は、広聴課長が別に定める。

附　則

この要領は、平成 14 年４月１日から施行する。

附　則

この要領は、平成 15 年４月１日から施行する。

附　則

この要領は、平成 20 年２月１日から施行する。

附　則

この要領は、平成 21 年７月 13 日から施行する。

附　則

この要領は、平成 22 年４月１日から施行する。

第１号様式

回答案報告書　　受付番号＿＿＿＿＿

【提案事項】
【回 答 案】

所管課	（局）　　（部）　　（課）　　（係）
	担当者：　　電話

さいたま市パブリック・コメント制度要綱

（目的）

第１条　この要綱は、パブリック・コメント制度に関し必要な事項を定め、市政への市民の参画を促すとともに、市民と行政との協働による透明性の高い公正な市政運営に寄与することを目的とする。

（定義）

第２条　この要綱において「パブリック・コメント制度」とは、市の基本的な政策等の策定に当たり、当該政策等の形成過程の情報を公表し、公表した情報に関して提出された市民等の意見及び意見に対する実施機関の考え方を公表することにより、市民等の意見を市の政策等に反映させる制度をいう。

２　この要綱において「実施機関」とは、市長その他の執行機関及びさいたま市附属機関等に関する要綱に定義する附属機関及び協議会等（以下、「審議会等」という。）をいう。

（対象）

第３条　パブリック・コメント制度の対象となる市の基本的な政策等（以下「政策等」という。）の策定とは、次に掲げるものをいう。

⑴　市の総合的な構想、計画又は個別行政分野における基本的な方針、計画の策定又は変更

⑵　市の基本的な制度を定める条例の制定又は改廃

⑶　市民等に義務を課し又は権利を制限する条例の制定又は改廃（地方税の賦課徴収並びに分担金、使用料及び手数料の徴収に関するものを除く。）

⑷　市民生活又は事業活動に直接かつ重大な影響を与える条例、規則及び行政指導の指針の制定又は改廃

⑸　大規模な公共事業及び主要な公共施設の基本計画の策定又は変更

⑹　市の基本的な方向を定める憲章、宣言の制定又は改廃

⑺　その他実施機関が特に必要と認めるもの

２　次に掲げるものについては、この要綱を適用しない。

⑴　迅速性若しくは緊急性を要するもの又は軽微なもの

⑵　裁量の余地のないもの

⑶　法令に意見聴取手続等が定められているもの

⑷　相互に密接な関係を有する複数の政策等で、一方でパブリック・コメントを実施しているもの

（案の公表）

第４条　実施機関は、政策等の策定に当たっては、適切な時期に政策等の案（以下「案」

という。）を公表しなければならない。
２　実施機関は、案の公表に際し、次に掲げる関連資料を併せて公表するよう努めるものとする。
⑴　案を作成した趣旨、目的及び背景
⑵　案を立案するに当たって整理した考え方及び論点
⑶　前２号に掲げるもののほか、市民等が案を理解するために必要な資料

（公表の方法）
第５条　実施機関は、案及び関連資料を各区役所の情報公開コーナーに備え付けるとともに、市のホームページに掲載するものとする。
２　実施機関は、前項に定めるもののほか、必要に応じて次に掲げる方法を活用し市民等への周知を図るよう努めるものとする。
⑴　市報さいたまへの掲載
⑵　報道機関への発表
⑶　前２号に掲げるもののほか、実施機関が適当と認める方法

（意見の提出）
第６条　実施機関は、市民等からの意見提出の利便を図るため、提出期間及び提出方法を、案を公表する際に明示するものとする。
２　意見の提出期間は、市民等が意見を提出するために必要な時間を考慮し、原則として１か月以上とするよう努めるものとする。
３　意見の提出方法は、郵便、ファクシミリ、電子メールその他実施機関が適当と認める方法とする。
４　市民等が意見を提出する場合には、住所、氏名及び連絡先を記載するものとする。

（意見の処理）
第７条　実施機関は、市民等から提出された意見を十分に検討のうえ、政策等の策定の意思決定を行うものとする。
２　実施機関は、市民等から提出された意見の概要及びそれに対する実施機関の考え方を公表する。なお、提出された意見を検討した結果、案を修正した場合には、修正した内容及びその理由を公表するものとする。
３　前項の公表の方法については、第５条の規定を準用する。

（手続きの特例）
第８条　審議会等は他の市民参加手続きの方法により実施することが適当であると認められるときは、パブリック・コメントに代えて他の市民参加手続きを実施することができる。
２　審議会等がパブリック・コメント又は前項の手続きを実施して提出した答申、報告

書に基づいて市長その他の執行機関が政策等の策定を行うときは、この要綱に定める手続きの全部又は一部を実施しないことができる。

（委員会の設置）

第９条　この要綱に定める手続きの要否、その他この要綱の実施に関する事項について意見を聴取するため、さいたま市パブリック・コメント委員会を設置する。

２　委員会の組織、運営に必要な事項は、市長が別に定める。

（要綱の見直し）

第 10 条　この要綱は、市民意識及び社会状況の変化、運用状況、実施の効果等を勘案し、必要に応じて見直しを行うものとする。

附　則

（施行期日）

この要綱は、平成 15 年４月１日から施行する。

この要綱は、平成 20 年４月１日から施行する。

（経過措置）

改正後の要綱は、平成 20 年４月 1 日以後に政策等の策定・改廃を行うものから適用し、同日前に政策等の形成過程にあるものについては、なお、従前の要綱による。

市民の声　－平成 21 年度広聴年報－

平成 23 年 1 月発行
発行・編集　さいたま市　市長公室　広聴課
〒330－9588
さいたま市浦和区常盤 6－4－4
電　話　048－829－1931
ＦＡＸ　048－825－0665
メール　kocho@city.saitama.lg.jp